RESOLUCIÓN NO. 354

(Miércoles, 11 de noviembre de 2026)

"Por medio de la cual se deroga la Resolución 004 del 27 de julio de 2023"

EL DIRECTOR DE LA REGIÓN METROPOLITANA BOGOTÁ – CUNDINAMARCA

En ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia; el numeral 6 del artículo 27 de la Ley Orgánica 2199 del 2022; y el artículo 43 del Acuerdo Regional 011 de 2025, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 209 de la Constitución Política dispone que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Que el Acto Legislativo 02 de 2020 modificó el artículo 325 de la Constitución Política y creó la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca como una entidad administrativa de asociatividad regional de régimen especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio.

Que, de conformidad con el artículo 3 de la Ley Orgánica 2199 de 2022, la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca es una entidad administrativa de asociatividad regional con régimen especial, a través de la cual las entidades territoriales asociadas concurren en el ejercicio de sus competencias, en aplicación de los principios constitucionales de coordinación, concurrencia, complementariedad y subsidiariedad.

Que el numeral 6 del artículo 27 de la Ley Orgánica 2199 de 2022 establece como función del Director de la Región Metropolitana dirigir la acción administrativa de la entidad, con sujeción a

Correo institucional: contactenos@regionmetropoilitana.gov.co
NIT: 901665578-7
Dirección: Avenida Calle26 #57-83, Edificio CEMSA Torre 8 / Piso 15
Teléfono Commutador: +57 (601) 7431943

la Constitución, la ley y los Acuerdos Regionales, así como expedir los actos administrativos correspondientes.

Que mediante la Resolución 004 del 27 de julio de 2023 se adoptó el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información que corresponde responder a la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca, de conformidad con sus competencias.

Que dicha resolución se expidió durante la etapa de puesta en funcionamiento y consolidación institucional de la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca, en el marco del principio de gradualidad previsto en el numeral 6 del artículo 5 de la Ley Orgánica 2199 de 2022, mientras se desarrollaban y consolidaban sus instrumentos internos de gestión.

Que, posteriormente, el 15 de diciembre de 2025, se publicó en el Banco de Documentos institucional y se implementó el Procedimiento Atención de PQRSD, correspondiente al proceso Documental, código P-ATC-001, versión 1, de fecha 15 de diciembre de 2025.

Que este procedimiento establece las actividades para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes, consultas y felicitaciones presentadas por la ciudadanía, las autoridades, los servidores públicos, los congresistas, los concejales y los diputados ante la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca, desde su recepción a través de los diferentes canales de atención hasta la emisión de la respuesta definitiva, de conformidad con la Ley 1755 de 2015.

Que el referido procedimiento comprende y desarrolla la totalidad de los aspectos regulados en la Resolución 004 de 2023 y establece los lineamientos operativos internos para la recepción,

Correo institucional: contactenos@regionmetropoilitana.gov.co
NIT: 901665578-7
Dirección: Avenida Calle26 #57-83, Edificio CEMSA Torre 8 / Piso 15
Teléfono Commutador: +57 (601) 7431943

radicación, clasificación, asignación, seguimiento, respuesta, notificación y cierre de las PQRSD presentadas ante la entidad, los cuales se aplican actualmente en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca.

Que, como resultado de la revisión de la regulación interna aplicable, se identificó la necesidad de derogar la Resolución 004 del 27 de julio de 2023, con el fin de evitar duplicidades y mantener actualizados, articulados y coherentes los instrumentos institucionales relacionados con la atención de requerimientos ciudadanos.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1. Derogatoria. Derogar la Resolución 004 del 27 de julio de 2023, expedida por el Director de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca, por las razones expuestas en la parte considerativa del presente acto administrativo.

Artículo 2. Trámites en curso. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás solicitudes que se encuentren en trámite a la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución continuarán gestionándose conforme a la normativa vigente y a los lineamientos institucionales aplicables, sin alterar los términos legales correspondientes.

Artículo 3. Comunicación. Comunicar el presente acto administrativo a todos los servidores públicos y contratistas de la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca, para su conocimiento y los fines pertinentes.

Correo institucional: contactenos@regionmetropoilitana.gov.co
NIT: 901665578-7
Dirección: Avenida Calle26 #57-83, Edificio CEMSA Torre 8 / Piso 15
Teléfono Commutador: +57 (601) 7431943

Artículo 4. **Publicación y vigencia.** La presente resolución rige a partir de su publicación en la página web de la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca, de conformidad con el artículo 65 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 43 del Acuerdo Regional 011 de 2025.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
Luis Felipe Lota

CSV: DMFA-8OAJ-OF1O-TWH7-D179-4429-8913-76

LUIS LOTA
Director General

Proyectó:

Juan Manuel Tibaduiza Moreno - Diana Mayerli Mahecha Garay - SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA



Correo institucional:
contactenos@regionmetropoilitana.gov.co
NIT: 901665578-7

Dirección:
Avenida Calle26 #57-83,
Edificio CEMSA Torre 8 / Piso 15

Teléfono Commutador:
+57 (601) 7431943

www.regionmetropolitana.gov.co